

LA QUALITE DES COURRIELS dans la Relation Client

Objectifs :

- Comprendre les enjeux des courriels
- Impact du courriel dans la relation client
- Maintenir une relation client de qualité

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Tout public en relation client par courriel...

Principaux thèmes abordés

L'impact du contenu sur le lecteur :

- le fond, la forme : rôle de la forme dans la compréhension et la perception du fond.
- L'acquisition des règles de rédactions efficaces ...

Les règles spécifiques des courriels :

- les caractéristiques du courriel
- l'objet
- la rédaction du message
 - ✓ l'introduction
 - ✓ la reformulation
 - ✓ le développement
 - ✓ ...

Les règles de communication et de présentation de la rédaction des courriels

- Rappel des règles de bases : ponctuation, orthographe, ...
- Le vocabulaire : le choix des mots, la variété du vocabulaire, le discours positif
- Les phrases : la structure des phrases, faciliter la compréhension en adoptant une formulation claire et des phrases concises...

Valorisation des messages

- Fiabiliser sa lecture de la demande client et hiérarchiser les éléments de réponse à apporter.
- Apprendre à se relire et à reformuler
- Structurer le contenu : l'organisation du message.

Mise en pratique à partir de courriels reçus et envoyés

Pédagogie

- Chacune des parties comprend des jeux de communication écrites et exercices pratiques.

[Programme détaillé sur simple demande](#)